

*«АльфаСтрахование-ОМС» переходит на единый федеральный номер 8-800-555-10-01. Благодаря новому сервису любой человек сможет узнать ответы на все вопросы, связанные с процессом оформления полиса ОМС и защиты прав застрахованных. Звонки на номер бесплатны по всей России. В ближайшем будущем будет запущен сервис заказа обратного вызова в удобное для клиентов время.*

Единый call-центр может обслуживать до 20 тыс. звонков в сутки. При этом все звонки фиксируются в автоматизированной системе и обрабатываются в минимальные сроки. Система балансировки и прогнозирования потока обращений в call-центр, в основе которой лежат статистические данные за последние пять лет работы компании в разных регионах РФ, позволяет задействовать большее количество операторов в часы и дни пиковых нагрузок. В ближайшее время компания планирует запуск сервиса заказа обратного звонка клиенту в удобное для него время.

Реорганизация call-центра «АльфаСтрахование-ОМС» и решение об использовании единого информационного федерального телефонного номера связаны с принятой в компании стратегией высочайшего стандарта качества обслуживания клиентов, в том числе и обработки входящих телефонных вызовов. Новая система обслуживания позволила внедрить централизованный контроль качества сервиса и обучения операторов.

«Нашей стратегической целью является обработка всех входящих звонков без каких-либо исключений 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, – комментирует Алексей Воропаев, руководитель Дирекции информационных технологий «АльфаСтрахование-ОМС». – Звонок моментально попадает к оператору, и позвонивший сразу может получить ответы на все интересующие его вопросы. «АльфаСтрахование» придерживается подхода клиентоориентированности в своей работе, поэтому мы пристально следим за качеством предоставляемых сервисов, используем передовые технологии, постоянно находимся в поиске способов оптимальной схемы обслуживания наших клиентов. Переход на использование единого федерального информационного номера – очередной шаг на пути к цели совершенного информационного сопровождения граждан. Уверен, что новый сервис будет удобным, доступным и качественным».

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 06.10.15